

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR
CAMPUS PROFESSOR FRANCISCO GONÇALVES QUILES
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

TISCIANI CRISTINA GRANZOTTO

**A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO SUPORTE À GESTÃO
NAS MICROEMPRESAS DO RAMO DE CONFECÇÕES VAREJISTA
EM JI-PARANÁ**

Cacoal / RO
2014

TISCIANI CRISTINA GRANZOTTO

**A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO SUPORTE À GESTÃO
NAS MICROEMPRESAS DO RAMO DE CONFECÇÕES VAREJISTA
EM JI-PARANÁ**

Artigo de conclusão de curso apresentado a Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR *Campus* Professor Francisco Gonçalves Quiles como requisito parcial para obtenção de título de bacharel em Administração.

Orientador (a): Prof. Ms. Adriano Camiloto da Silva.

Cacoal / RO
2014

TISCIANI CRISTINA GRANZOTTO

**A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO SUPORTE À GESTÃO
NAS MICROEMPRESAS DO RAMO DE CONFECÇÕES VAREJISTA
EM JI-PARANÁ**

Natureza: Artigo apresentado a Universidade Federal de Rondônia mediante banca
Examinadora formada por:

_____	-	_____
		Nota

_____	-	_____
		Nota

_____	-	_____
		Nota

Média

Cacoal / RO
2014

Dedico a Deus, a minha família e principalmente a minha mãe, Ana Maria, que, apesar de todas as dificuldades, sempre me apoiou e acreditou no meu potencial, e sem ela eu jamais conseguiria chegar até aqui.

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO SUPORTE À GESTÃO NAS MICROEMPRESAS DO RAMO DE CONFECÇÕES VAREJISTA EM JI-PARANÁ¹

Tisciani Cristina Granzotto²

RESUMO: As micros e pequenas empresas são responsáveis pela geração de 60% dos empregos no país, porém enfrentam grandes desafios de gestão devido a globalização do comércio. Estar atento as mudanças do mercado passou a ser um requisito importante, assim como a gestão das informações de forma mais rápida e eficiente. Portanto a utilização dos recursos de tecnologia da informação e o conhecimento dos sistemas de informações gerenciais são premissas necessárias para que essas empresas possam estar equiparadas com a concorrência neste comércio global. Foi realizada pesquisa quantitativa, através de questionários entregues nas microempresas comerciais do varejo de confecções no centro comercial de Ji-Paraná, com o intuito de identificar de que maneira os gestores estão utilizando esses recursos de TI e os sistemas de informações na tomada de decisão. Por meio da pesquisa realizada pode se constatar que apesar dos gestores considerarem o conhecimento e utilização de recursos tecnológicos importantes, eles pouco investem nesta área, limitando o investimento em recursos usados apenas nas atividades rotineiras, o que já é um passo, porém é necessário se ter mais conhecimento na gestão das informações geradas por estes recursos para que eles possam se tornar verdadeiramente recursos estratégicos na gestão e processamento das informações.

PALAVRAS-CHAVE: microempresas; sistema de informação; tecnologia da informação; estratégia.

INTRODUÇÃO

A era da informação exige das organizações uma gestão estratégica eficiente, a qual pode ser facilitada pela utilização de recursos inteligentes oferecidos pela tecnologia de informação e os sistemas de informação. Desta forma, a troca de informação tanto interna quanto externa à organização deve ser mais ágil, facilitando assim a tomada de decisões. Somente com informações precisas e na hora certa, os administradores podem monitorar o progresso na direção de seus objetivos e transformar os planos em realidade.

¹ Artigo de Conclusão de Curso apresentado à Fundação Universidade Federal de Rondônia-Campus Prof.^o Francisco Gonçalves Quiles, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração, sob a orientação do Prof. Ms Adriano Camiloto da Silva.

² Acadêmica graduando em Administração pela Fundação Universidade Federal de Rondônia.- Campus Professor Francisco Gonçalves Quiles. Email: tiscianic@hotmail.com

A tecnologia da informação inovou o mundo dos negócios, pois trouxe agilidade na troca e processamento das informações e consequentemente facilitou as negociações e tomadas de decisões gerenciais. Ela também é utilizada para melhorar o desempenho das atividades da empresa, e por consequência apoiar os processos empresariais, pois eles precisam ser dotados de confiabilidade, eficiência e eficácia.

A estratégia de uma empresa está diretamente ligada aos objetivos de sua missão e ao seu negócio, e para que ela seja executada de forma satisfatória é necessária à utilização de ferramentas de apoio a gestão a altura da concorrência. A empresa avalia oportunidades e ameaças no seu ambiente de atuação, definindo seus desafios e caminhos a seguir, a partir de seus pontos fortes e fracos. Ao explicitar sua estratégia, a empresa deverá levar em consideração as sinalizações de mercado (considerando os aspectos de produtividade, qualidade, preço, diversidade de produtos e serviços, concorrente, flexibilidade e tempo apropriado), as políticas públicas que afetam o seu dia-a-dia, os antecedentes de atuação da empresa nas áreas produtiva e tecnológica, a estratégia adotada por outras empresas, as externalidades (bolsa de valores, inflação, enfim tudo que afeta o mercado).

A tecnologia da informação como suporte à gestão estratégica da informação nas microempresas é uma questão extremamente importante para as mesmas, no qual as informações sobre o assunto são pouco difundidas e, pouco conhecimento se tem de sua relevância no processo estratégico, por parte delas.

Em decorrência deste fato, Moraes, Terence e Escrivão Filho (2004) afirmam que a maior parte dos dirigentes de empresas de pequeno porte não visualiza a tecnologia da informação como uma ferramenta capaz de auxiliar no processo decisório e cumprir propósitos estratégicos, empregando-a, muitas vezes, apenas em tarefas administrativas e operacionais. Eles ainda reforçam afirmando que, outro motivo que contribui para que a tecnologia da informação ainda não se encontre disseminada no segmento das empresas de pequeno porte é a falta de adequação a este ambiente, no qual é implementada, sem que se considerem suas

especificidades de gestão. Estes motivos fazem com que os microempresários vejam a TI apenas como um custo.

A literatura sobre o assunto apresenta uma série de barreiras a serem transpostas, para se utilizar a tecnologia da informação no processo estratégico das pequenas organizações, tais como: implementar tecnologias acessíveis financeiramente, conseguir maior envolvimento do proprietário-dirigente no processo de implementação, fornecer treinamento e educação apropriados aos funcionários e proprietários.

Partindo destes conceitos surge a pergunta: como as microempresas do ramo de comércio varejista de confecções estão utilizando a tecnologia de informação para suporte a tomada de decisões?

Por esta razão este artigo tem por objetivo geral identificar como as microempresas do ramo de confecções varejista em Ji-Paraná estão utilizando a tecnologia da informação como suporte a tomada de decisão, e tem como objetivos específicos demonstrar a importância dos sistemas de informação; descrever os tipos de sistemas de informação existentes; identificar quais as vantagens competitivas da tecnologia da informação para as microempresas em Ji-Paraná e analisar qual tem sido a contribuição da tecnologia da informação na tomada de decisão das microempresas.

A razão da escolha do tema, no âmbito das microempresas, é por ser relevante fazer pesquisas que viabilizem a adequação da tecnologia da informação às suas necessidades, para melhoria de sua gestão estratégica. Visto que, em uma sociedade em que se antecipa às expectativas do futuro passou a ser um diferencial para o sucesso, o retorno de uma demanda informacional tem de ser na velocidade e nos meios compatíveis com os novos tempos.

As pequenas e médias empresas (MPEs) são fundamentais para promover o crescimento econômico, criar empregos e renda e melhorar as condições de vida da população. Os indicadores desse segmento empresarial demonstram sua importância na economia, não só no Brasil, mas em todo o mundo.

A contribuição das MPEs é reconhecida principalmente na capilaridade que estes negócios propiciam e na absorção de mão de obra, inclusive aquela com maior dificuldade de inserção no mercado, como jovens em busca pelo primeiro emprego e as pessoas com mais de 40 anos. As pequenas empresas também são capazes de dinamizar a economia dos municípios e bairros das grandes metrópoles.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 MICRO E PEQUENAS EMPRESAS COMERCIAIS

Segundo dados mais recentes do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), as MPEs representam 20% do produto interno bruto (PIB) brasileiro, são responsáveis por 60% dos 94 milhões de empregos no país e constituem 99% dos 6 milhões de estabelecimentos formais existentes no país, e o setor preferencial é o comércio (PORTAL BRASIL 2014). O pequeno comércio ainda tem uma presença marcante nas cidades do interior e nas localidades de baixa renda e, além de representarem uma opção rápida e barata para o atendimento das necessidades básicas dos consumidores, é comum nessas localidades o uso de métodos tradicionais facilitadores de venda como as cadernetas de compra.

Na atual legislação brasileira, microempresa (ME) é a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada ou o empresário, que aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$360.000,00(PORTAL PLANALTO 2013), conforme pode ser visto abaixo, no Quadro 1:

Quadro 1: Classificação das micro e pequenas empresas segundo faturamento bruto anual.

Porte	Simples Nacional
Microempresas –ME	Até R\$ 360 mil
Empresas de pequeno porte – EPP	Acima de R\$ 360mil até R\$ 3.600milhões

Fonte:Brasil, Ministério da Fazenda Simples Nacional (2013)

Já o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2013) classifica as empresas tanto em relação faturamento bruto anual quanto em relação ao número de funcionários que a mesma possui. Além disso, a entidade também diferencia as pequenas empresas do setor industrial das pequenas empresas dos setores de comércio e serviços, conforme apresentado no Quadro 2, a seguir:

Quadro 2: Classificação das micro e pequenas empresas de acordo com o número de empregados.

Porte/Setor	Indústria	Comércio e Serviços
Microempresas	Até 19 empregados	Até 9 empregados
Empresas de pequeno porte	De 20 a 99	De 10 a 49
Médias	De 100 a 499	De 50 a 99
Grandes	500 ou mais	100 ou mais

Fonte: SEBRAE (2013).

De acordo com os dados anteriormente citados adota-se por definição de microempresa conforme a legislação vigente no Brasil, ou seja, como empresas com faturamento bruto anual inferior a R\$360 mil reais.

1.2 DEFINIÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Inicialmente, é importante abordar o termo sistema, o qual O'Brien (2004, p. 07), definiu, de forma genérica, afirmando que "um sistema é um grupo de componentes inter-relacionados que trabalham juntos rumo a uma meta comum recebendo insumos e produzindo resultados em um processo organizado de transformação".

Da mesma maneira deve-se abordar o termo informação, que segundo Oliveira (2005, pag. 36), é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões. Ele ainda cita como exemplo de dados de uma empresa como , a quantidade de produção, custo de matéria-prima, número de empregados.

Um pouco mais específico, é o termo sistemas de informação, que por esse motivo, apresenta diferentes definições para diferentes autores. Para Laudon e Laudon (1999, p. 04),

...sistemas de informação podem ser definidos como um conjunto de componentes inter-relacionados para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações com a finalidade de facilitar o planejamento o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e em outras organizações.

Para os autores supracitados, “os sistemas de informação também podem ajudar os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos”. De forma complementar, Cortês (2008), afirma que sistema de informação é:

um sistema de elementos ou componentes inter-relacionados, numa ordem específica que coletam (entrada), manipulam (processamento), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de *feedback* (retroalimentação). Essas informações são então utilizadas pelos usuários para a tomada de decisões.

Com uma abordagem um pouco diferenciada dos autores citados anteriormente, Mattos (2005, p. 5-6) utiliza outros elementos para definir um sistema de informação como “um sistema especializado no processamento e na comunicação de dados (máquinas) ou de informações (organismos vivos)”, sendo que se constituem de “um conjunto de módulos (objetos) de comunicação, de controle, de memórias e de processadores, interligados entre si por meio de uma rede com protocolo comum”. Analisando-se então, essas definições, apesar das diferenças encontradas, pode-se notar que nos modelos citados, sistema de informação é considerado um conjunto de componentes inter-relacionados, que juntos, possibilitam a entrada ou coleta de dados, o processamento dos mesmos e a geração de informações necessárias para a tomada de decisões.

Na literatura, também são encontrados diferentes conceitos para dados. Nesse trabalho, será utilizado o conceito de Turban, Rainer e Potter (2007, p. 03), que afirmou que “dados se referem a uma descrição elementar de coisas, eventos, atividades e transações que são registrados, classificados e armazenados, mas não são organizados para transmitir qualquer significado específico”. De forma a complementar, Stair e Reynolds (2006, p.04), afirma que “dados são compostos por fatos básicos, como nomes e a quantidade de horas trabalhadas em uma semana de um funcionário, número de peças em estoque ou pedidos”.

Os dados podem ser processados, de forma a agregar significado. O'Brien (2004, p. 14), explica esse processo da seguinte forma:

... os dados normalmente são submetidos a um processo de valor adicionado (que chamamos processamento de dados ou processamento de informação) em que (1) sua forma é agregada, manipulada e organizada, (2) seu conteúdo é analisado e avaliado e (3) é colocado em um contexto adequado a um usuário humano.

Esse processo é o responsável por transformar dados em informação, que, por sua vez, segundo Stair e Reynolds (2002, p.04) “é um conjunto de fatos organizados de modo a terem valor adicional, além do valor dos fatos propriamente ditos”.

1.2.1 Classificação e tipos de sistemas de informação

Os sistemas de informação é um subsistema do sistema da empresa, assim eles podem ser classificados conforme o nível funcional da informação. Os sistemas de informação, de acordo com sua funcionalidade, classificam-se em quatro tipos principais, conforme apresentado no Quadro 3, segundo Laudon e Laudon (2004):

Quadro 3: Tipos de sistemas de informação de acordo com o nível hierárquico.

Nível do sistema	Funcionalidade
Sistemas do nível operacional	Dão suporte aos gerentes operacionais, no sentido de responder questões rotineiras através do acompanhamento de atividades e transações. Destaca-se o sistema de processamento de transações.
Sistema do nível do conhecimento	Dão suporte aos trabalhadores do conhecimento e de dados, auxiliando a empresa comercial a integrar novas tecnologias, assim como organizar e controlar o fluxo de documentos. Destacam-se os sistemas de trabalhadores do conhecimento.
Sistemas do nível gerencial	Atendem às necessidades de gerentes médios e assessores, desenvolvendo atividades de monitoração, controle e tomada de decisão. Destaca-se Sistema de apoio à decisão e o sistema de informações gerenciais.
Sistemas de nível estratégico	Estão relacionados à gerência sênior, é capaz de analisar questões estratégicas e tendências da empresa e do ambiente externo. Destaca-se o sistema de apoio executivo.

Fonte: Laudon & Laudon (2004, p.39).

O quadro 4, a seguir, apresenta mais detalhadamente os principais tipos de sistemas disponíveis para as empresas, conforme Laudon e Laudon (2004).

Quadros 4: Tipos de sistemas de informação com a funcionalidade.

Tipo de sistema	Sigla	Descrição
Sistemas de informações gerenciais	SIG	Contém as operações básicas da empresa, atendendo às necessidades dos gerentes de nível médio de monitorar e controlar a empresa.
Sistemas de apoio à decisão	SAD	Auxiliam gerentes de nível médio a tomar decisões que fogem da rotina. Focam em um único problema, que se altera com rapidez e para o qual não existe uma resolução totalmente predefinida.
Sistemas de apoio ao executivo	SAE	Ajudam os executivos da gerência sênior a tomar decisões em relação a questões como tendências de custos do setor em longo prazo e como a empresa se encaixará nesse cenário. Abordam decisões não rotineiras que exigem bom senso e capacidade de avaliação e percepção.
Sistemas de gerenciamento de cadeia de suprimentos	SCM	Ajudam a empresa a administrar sua relação com os fornecedores. O objetivo fundamental desses sistemas são o de levar a quantidade certa de produtos da fonte ao local de consumo.
Sistemas de gerenciamento do relacionamento com o cliente	CRM	Fornecem informações sobre o cliente para que seja possível coordenar todos os processos de negócios a ele relacionados, em termos de vendas, marketing e serviços.
Sistemas de gestão do conhecimento	SGC	Possibilitam que as organizações administrem melhor seus processos, capturando e aplicando conhecimentos. Coletam todo o conhecimento e a experiência relevantes na empresa e os tornam disponíveis onde e quando forem necessários.
Sistemas de processamento de transações	SPT	Registra as transações de rotina necessárias para o funcionamento da empresa como, por exemplo, registro de vendas, sistemas de reservas em hotéis, folha de pagamento, registro de funcionário.

Fonte: Sacilotti (2011).

Os tipos de sistemas de informação não diferem apenas no nível funcional, mas, pode ser visto como departamental onde cada informação processada pode servir de subsídio para outros departamentos dentro da empresa. Ondem os departamentos são a forma como a organização é ordenada, o agrupamento de atividades e recursos, visando ao alcance de objetivos e resultados estabelecidos.

1.2.2 Sistema de Informação de Empresa

No contexto empresarial, o sistema de informação é um subsistema do sistema da empresa. Segundo Santos (2006, p.92), a empresa vista como um sistema apresenta os subsistemas fundamentais:

- a) Subsistema Institucional (crença, valores e princípios);
- b) Subsistema Físico (recursos físicos e tecnológicos);
- c) Subsistema Social (pessoas);
- d) Subsistema Formal (estrutura de organização);
- e) Subsistema de Gestão (processos operacionais e gerenciais);
- f) Subsistema de Informação (informações).

Davenport(Apud Santos, 2006) afirma que, “o objetivo do subsistema de informação é dar o adequado suporte ao subsistema de gestão, tanto a nível gerencial, planejamento e controle, bem como à nível da execução das atividades operacionais”.

Conforme apresenta a Figura 1, o sistema global de informações (SGI) da empresa é formado pelo Sistema de Informações Externas (SIE) e pelo Sistema de Informação Internas (SII).

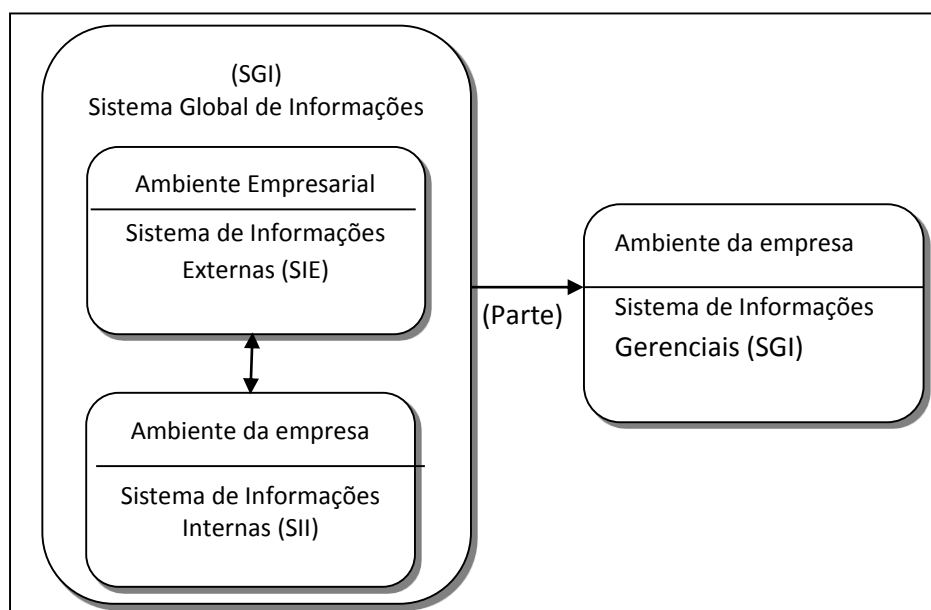


Figura 1. Sistema Global de informação da empresa.
Fonte: Santos (2006).

O Sistema de Informações Gerenciais (SIG) aborda parte das informações do sistema global, ou seja, somente aquelas utilizadas na estrutura decisória da empresa.

1.2.3 Modelo Básico de SIG

Oliveira (2005, p.128), afirma que, as constantes alterações nos planos econômicos, social, políticos e fiscal, entre outros, têm provocado a necessidade de constante evolução do conceito dos instrumentos organizacionais, que permita contínua e efetiva adaptação e aperfeiçoamento do processo administrativo das empresas. Para facilitar este processo, têm sido desenvolvidos alguns modelos que possibilitam melhor entendimento da empresa.

Conforme Rezende (2003, pg.61) "são incontestáveis os benefícios que os sistemas de informação trazem para a organização, principalmente quando são utilizados como fatores de solução de problemas e como ferramentas de diferenciais de negócio."

De acordo com Oliveira (2005, p.129), modelo é a representação abstrata e simplificada de uma realidade em seu todo ou em partes. Portanto, um modelo representa a descrição simplificada de um sistema explicando o seu funcionamento.

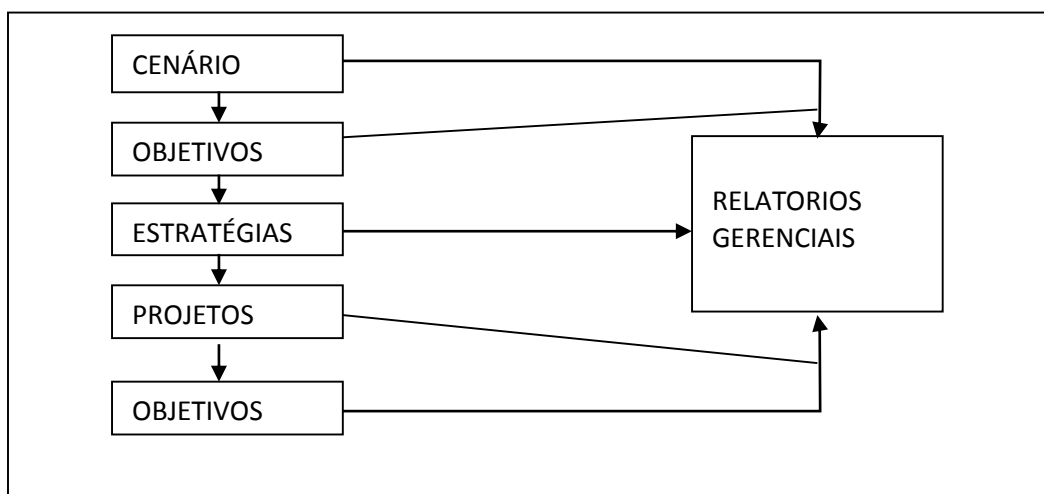


Figura 2. Exemplo simplificado de entradas e saídas do SIG.

Fonte: Oliveira(2005)

Segundo Oliveira (2005, p 131), nesse contexto, o executivo pode visualizar o sistema de informações gerenciais desenvolvendo-se, por exemplo, desde a estruturação até posterior análise e debate de cenário estratégico.

1.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A informação é um patrimônio, é algo que possui valor (Alecrim, 2011). Quando digitalizada, passa ser um conjunto de dados classificados e organizados de forma que uma pessoa, uma instituição de ensino, uma empresa ou qualquer outra entidade possa utilizar em prol de algum objetivo. Sendo a informação um patrimônio, um bem que agrega valor e dá sentido às atividades que a utilizam, é necessário fazer uso de recursos de TI de maneira apropriada, ou seja, é preciso utilizar ferramentas, sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial. Além disso, é importante buscar soluções que tragam resultados realmente relevantes, isto é, que permitam transformar as informações em algo com valor maior, sem deixar de considerar o aspecto do menor custo possível.

Segundo Santos (2006), pode-se conceituar a tecnologia da informação como recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação.

Atualmente as empresas não podem desconsiderar a tecnologia da informação e seus recursos disponíveis, para atender à complexidade e às necessidades empresariais, sendo muito difícil elaborar sistemas de informação essenciais da empresa sem envolver esta moderna tecnologia. De acordo com Albertin e Albertin (2005), o uso de Tecnologia da Informação deve ser entendido com a perspectiva, visão e valor que a organização tem desta tecnologia, que definem o nível de utilização e inovação oferecido por este uso.

1.3.1 Tecnologia da Informação e a Organização

As organizações, segundo Albertin e Albertin (2005, p.12), são frequentemente conceituadas como tecnologia, e estruturas social e física que exercem influência mutua dentro do contexto do ambiente.

Segundo Albertin (apud ALBERTIN e ALBERTIN 2005, pg.15), na perspectiva organizacional, utilizada no início da informatização das organizações, a TI era decorrente direta e estritamente dos requerimentos organizacionais.

1.3.2 Componentes da Tecnologia da Informação

Segundo Rezende e Abreu (2006, p.78) a tecnologia da informação está fundamentada nos seguintes componentes:

- a) *Hardware* e seus dispositivos e periféricos;
- b) *Software* e seus recursos;
- c) Sistemas de telecomunicações;
- d) Gestão de telecomunicações.

Onde *hardware* corresponde aos dispositivos computacionais físicos, o *software* são os programas de computadores necessários para o armazenamento e processamentos de dados, os sistemas de telecomunicação são as transmissões de sinais por um meio qualquer de um emissor para um receptor, e a gestão da informação é a transformação dos dados recebidos em informações úteis a empresa.

1.3.3 Vantagens da TI nas Empresas

Os benefícios gerados pela TI estão relacionados aos possíveis ganhos que sua utilização pode trazer aos processos e estratégias de negócio. A adoção da tecnologia da informação pelas organizações apresenta algumas vantagens. Segundo Silva (2003):

...a TI quando implementada corretamente e bem utilizada como ferramenta para a gestão da empresa, propicia algumas das vantagens, possibilitando o gestor dos negócios uma análise mais criteriosa do relacionamento com os consumidores, que pode conduzir a uma estratégia de marketing e de vendas mais eficientes, tendo como consequência a possibilidade do aumento na frequência (giro) e no volume das vendas.

Além disso, uma análise mais detalhada dos produtos mais procurados e adquiridos pelos consumidores, aliada a um controle eficiente dos estoques, pode

reduzir drasticamente a quantidade de estoque das empresas, tendo como consequência uma otimização do montante financeiro disponibilizado como capital de giro. Para tanto, torna-se essencial à utilização de sistemas integrados de gestão, que tornam possível a administração compartilhada de parte, ou de toda a empresa.

Os subsistemas geram e processam a informação repassando para outras áreas afim novos dados para serem processados, como por exemplo a área de produção confecciona um novo produto para área de venda e marketing lançar no mercado a área se estoques gerir a demanda. A. figura 3 descreve como os sistemas de gestão integrada apoiam as principais áreas funcionais da empresa.



Figura 3 Integração entre as principais áreas funcionais de uma empresa.
Fonte: Adaptado de O'Brien (2003).

De modo geral, as organizações usam diversos sistemas de informação para a realização das suas atividades. Além disso, os sistemas relacionam-se entre si, uns como fonte, e outro como receptores de dados de níveis inferiores. Para Laudon e Laudon (2004,p.47) “é muito vantajoso que haja algum grau de integração entre esses sistemas para que a informação possa fluir facilmente entre diferentes partes da organização”. Porém, como o autor também afirmou, essa integração gera

custos e o processo é lento e complexo, devendo a organização fazer uma ponderação desses fatores.

2 METODOLOGIA

O tipo de pesquisa realizada foi a descritiva onde, visa descrever as características de determinado fenômeno, estabelecendo a relação entre as variáveis. Segundo Gil (2006, p.42), pesquisa descritiva é :

... a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

A abordagem é qualitativa e quantitativa, pois focará em levantamento de dados estatísticos, mas também através dele foi feita análise qualitativa das informações.

A abordagem quantitativa é bastante utilizada no desenvolvimento de investigações descritivas, pois procuram descobrir e classificar a relação entre variáveis, assim como relação de causalidade entre fenômeno de causa e efeito (Silva, pag. 28, 2006). Já a abordagem qualitativa segundo Prodanov(2006, pag. 70):

A utilização desse tipo de abordagem difere da abordagem quantitativa pelo fato de não utilizar dados estatísticos como o centro do processo de análise de um problema, não tendo, portanto, a prioridade de numerar ou medir unidades. Os dados coletados nessas pesquisas são descritivos, retratando o maior número possível de elementos existentes na realidade estudada. Preocupa-se muito mais com o processo do que com o produto. Na análise dos dados coletados, não há preocupação em comprovar hipóteses previamente estabelecidas, porém estas não eliminam a existência de um quadro teórico que direcione a coleta, a análise e a interpretação dos dados.

Quanto ao método utilizado, será o método indutivo, considerando que o conhecimento é fundamentado na experiência dos objetos a serem pesquisado. É um método responsável pela generalização, isto é, partimos de algo particular para uma questão mais ampla, mais geral. Para Lakatos e Marconi (2007,p. 86):

Indução é um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas. Portanto, o objetivo dos argumentos indutivos é levar a conclusões cujo conteúdo é muito mais amplo do que o das premissas nas quais se basearam.

A coleta de dados foi realizada em forma de pesquisa bibliográfica e aplicação de questionário contendo 14 perguntas com alternativas de múltipla escolha e 1 pergunta dissertativa que foi aplicados no período entre os meses de abril e maio de 2014. O questionário utilizado foi uma adaptação do trabalho de Sacilotti (2011). Segundo Marconi e Lakatos (2007.):

Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo.

Para avaliar a eficiência das organizações, vários pesquisadores têm utilizado o método de questionário. A utilização deste tem permitido aos administradores a criação de vários cenários para situações existentes, podendo, dessa forma, auxiliar na busca de modelos mais eficientes a partir da comparação entre as unidades analisadas e proporcionando o reconhecimento das vantagens e desvantagens de cada unidade.

Um pré-teste foi elaborado anteriormente para a montagem do questionário para que as perguntas fossem respondidas sem a intimidação do entrevistado. Assim, o resultado tende a ser menos distorcido e mais preciso. Os questionários foram entregues pessoalmente nas empresas pesquisadas, e respondidas pelos responsáveis da empresa.

Os sujeitos desta pesquisa são os gerentes e proprietários das empresas que estão a frente da gestão do negócio no universo a ser pesquisado, pois neles se concentram todas as informações necessárias para a pesquisa.

Segundo Silva (2006, p.72), o universo da pesquisa ou população é conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. O local de aplicação da pesquisa foi o município de Ji-Paraná, a

população foram as empresas do ramo de confecções varejista situadas no centro comercial da avenida Brasil, totalizando 30 empresas, das quais 24 aceitaram responder a pesquisa.

A pesquisa adotou critérios éticos estabelecidos, onde os sujeitos não foram identificados e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE 1). Os participantes da pesquisa serão codificados. O estudo a ser realizado tem o compromisso de honrar os princípios éticos da pesquisa.

Esta pesquisa foi estruturada conforme manual do artigo científico do curso de administração da UNIR (SILVA, TORRES NETO, QUINTINO, 2010).

A análise dos dados coletados foi realizada através de cálculos estáticos simples para identificar através de porcentagens a opinião dos sujeitos pesquisados e os dados foram contrastados com literatura existente sobre o assunto mencionada na literatura desde trabalho.

3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, foram analisados os resultados obtidos com a coleta de dados da pesquisa de campo em empresas da região de Ji-Paraná. Os dados foram obtidos por meio de um questionário, modelo apresentado no Anexo 1, aplicado a cada empresa separadamente. Foram pesquisadas 24 microempresas.

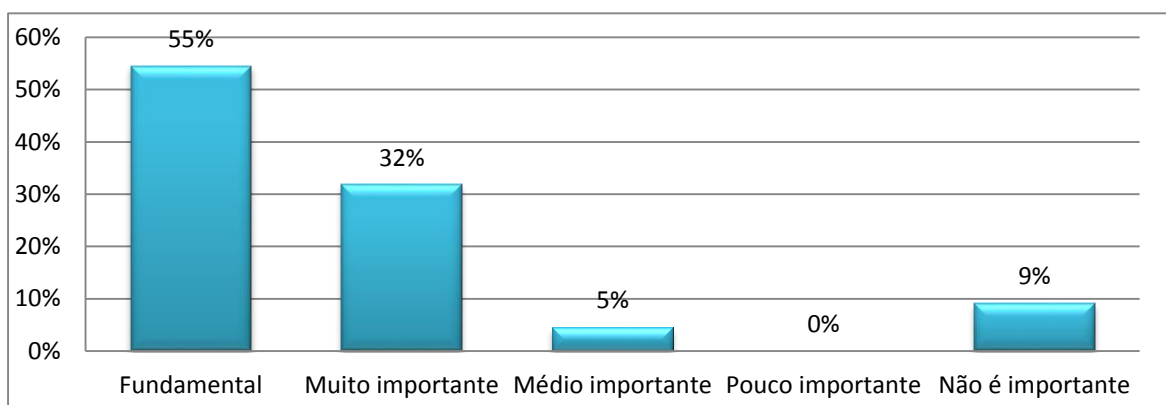
Das microempresas pesquisadas, 3 não têm nem ao menos um microcomputador. Do total de empresas pesquisadas 21 possuem computador, os quais são utilizados na área administrativa ou produtiva, e todas elas possuem acesso à internet. É importante ressaltar que o proprietário é figura central na tomada de decisões gerenciais das empresas assim como nas atividades administrativas.

Muitas vezes os proprietários são obrigados a fazer o trabalho de operação, análise, programação e reparos, serviços que caberiam a um profissional

especializado. O ideal seria que esse serviço fosse executado por um profissional interno ou ser contratado um profissional terceirizado para esse fim. Em geral, as microempresas não têm departamento de TI

No gráfico 1, evidencia que a maior parte das microempresas pesquisadas considera fundamenta a utilização da informática, ou seja, é relevante independentemente do porte da empresa manter-se atualizada no seu parque tecnológico, a fim de manter a competitividade e consequentemente ter um bom desempenho interno em seu segmento econômico de mercado.

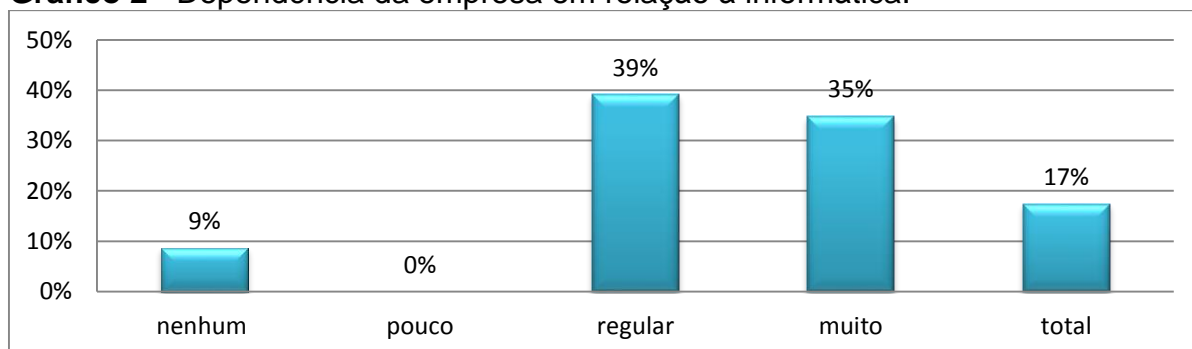
Gráfico 1 - Importância da informática para a empresa.



Fonte: Dados da pesquisa.

No gráfico 2, fica claro que os gestores consideram que a dependência é bem menor que a importância, ou seja, o valor dado à tecnologia não reflete diretamente na dependência. A dependência é gerada pela tecnologia por necessidade e não por vontade.

Gráfico 2 - Dependência da empresa em relação à informática.

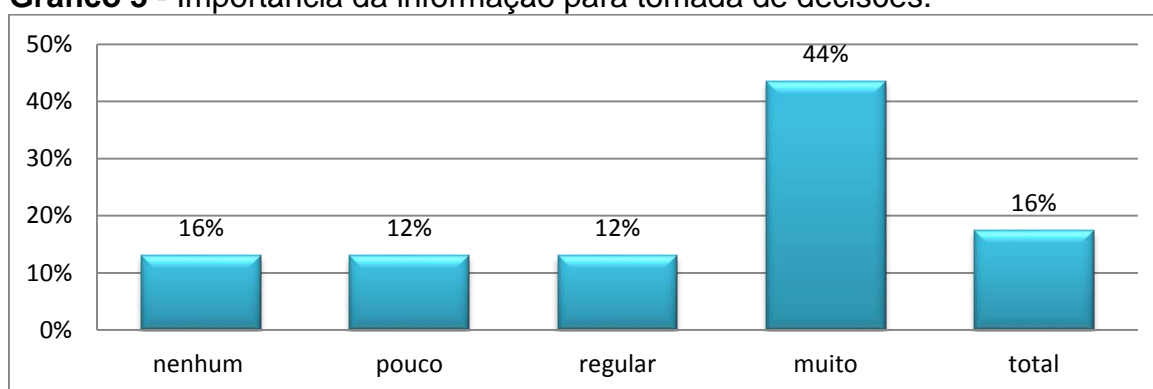


Fonte: Dados da pesquisa.

Neste item já é possível ver que as microempresas se sentem bastante dependentes da utilização de recursos computacionais, utilizando estes na maior parte do dia. Alguns gestores inclusive informaram que na falta de computador “para tudo, não é possível conferir estoques, cadastrar produtos e emitir notas fiscais”.

O gráfico 3 aponta a importância para MEs no que diz respeito as informações fornecidas pela tecnologia, demonstrando confiança nas informações utilizadas para a tomada de decisão.

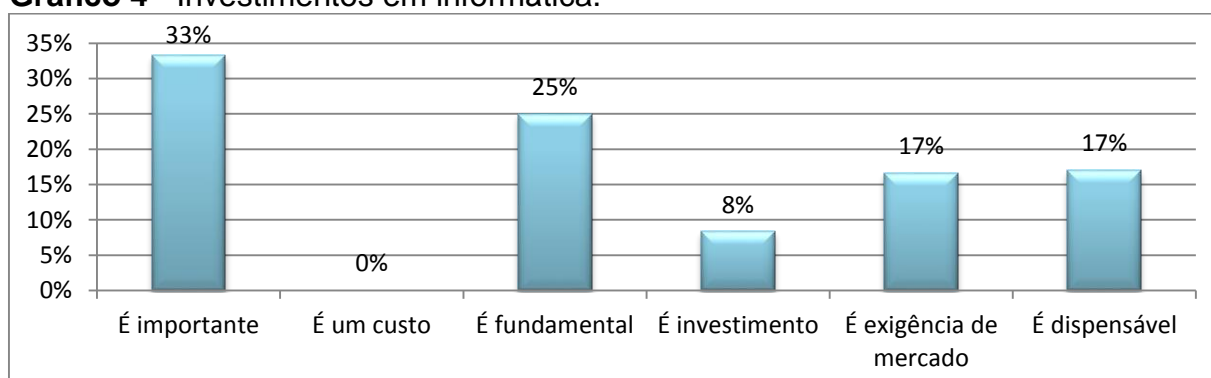
Gráfico 3 - Importância da informação para tomada de decisões.



Fonte: Dados da pesquisa.

Nos dias de hoje, a tecnologia está realmente ao alcance de todos, tanto no nível financeiro, como no de conhecimento. E como a maior parte das empresas pesquisada possuem recursos computacionais, mesmo não utilizando relatórios gerenciais mais completos, elas têm um melhor controle de estoque e é possível também utiliza-las na criação banco de dados para fidelizar os clientes através abertura de crediário.

Gráfico 4 - Investimentos em informática.

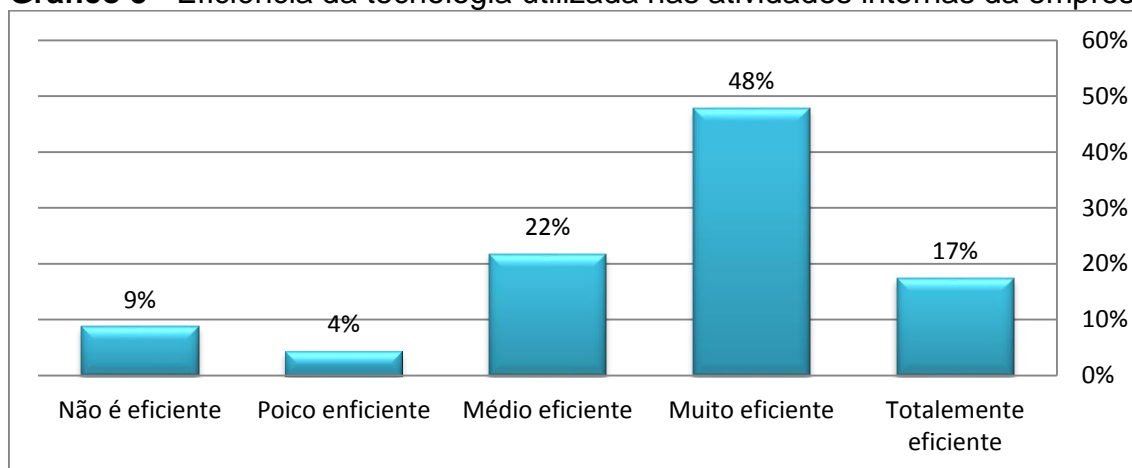


Fonte: Dados da pesquisa.

Como é possível notar no gráfico 4 os gestores consideram fundamental o investimento em TI, porém, muitas empresas ainda veem o investimento em tecnologia como custo e, em alguns casos, são apontados como sem retorno.

O gráfico 5 aponta como é eficiente a tecnologia utilizada nas atividades internas da empresa, mesmo considerando-se o baixo grau de investimento na área. Em média, 65% das microempresas pesquisadas consideram muito ou totalmente eficientes a tecnologia utilizada nas atividades internas.

Gráfico 5 - Eficiência da tecnologia utilizada nas atividades internas da empresa.



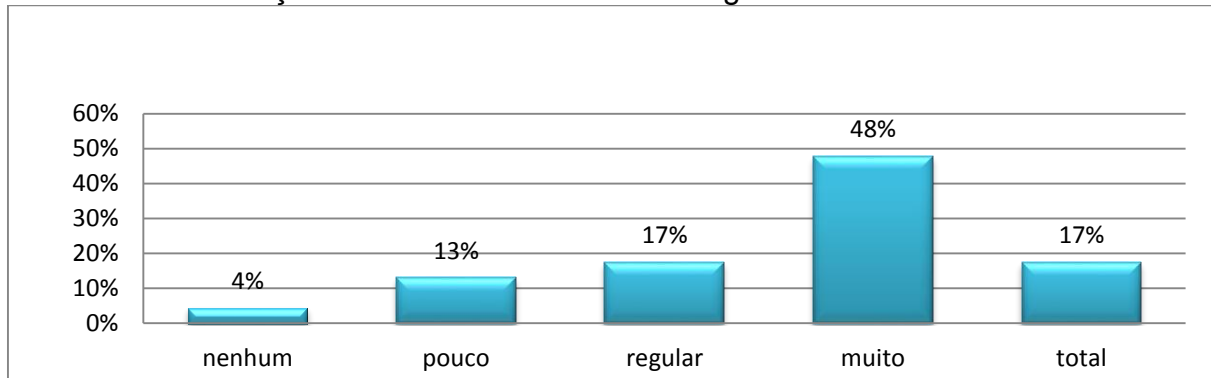
Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados do gráfico 5 ilustram que os gestores consideram que o investimento em TI é suficiente para que possa gerir os dados da empresa, ou seja, transformar em informações úteis para a tomada de decisão. A mensuração do retorno do investimento em TI é difícil de ser feita pelos meios formais de uma empresa, já que é um insumo subjetivo, computado por vias contábeis como depreciação.

Tendo em vista essa análise, observa-se no gráfico 6 que uma pequena parte dos entrevistados não está contente com a tecnologia aplicada. O que se constatou é um problema do usuário: não se extrai da tecnologia todos os recursos que ela pode oferecer, normalmente por falta de conhecimento. Um dos fatores que geram a falta de credibilidade à tecnologia são os usuários. A dificuldade de aprendizado, idade avançada, aversão a computadores e baixos salários contribuem para a

resistência à tecnologia e influencia a diretoria a parar com os investimentos a fim de reduzir custos.

Gráfico 6 - Satisfação da diretoria frente à tecnologia.

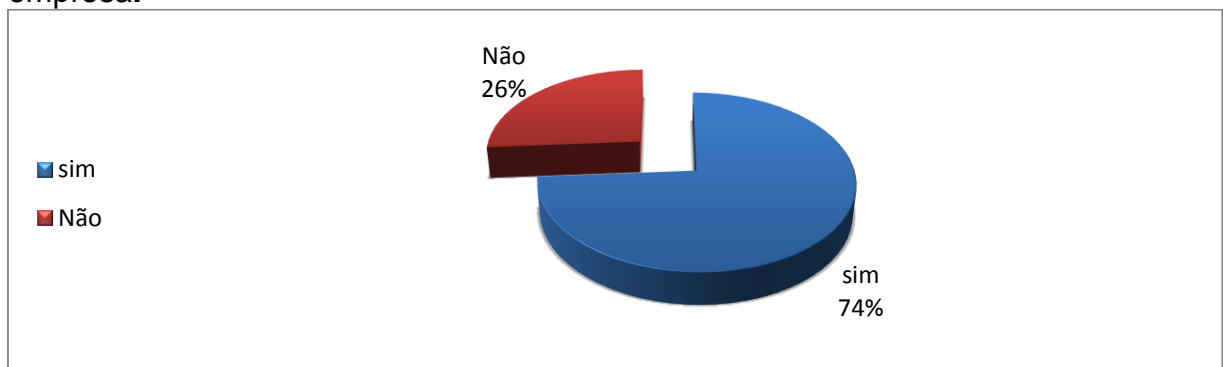


Fonte: Dados da pesquisa.

Considerando-se essa disponibilidade de recursos, a informática pode contribuir para o aumento da produtividade, direta ou indiretamente. Os gestores precisam tomar a decisão correta ao escolherem quais recursos irão adotar, principalmente o programa de computador, para que possam usufruir dos benefícios decorrentes da tecnologia, sem traumas.

O gráfico 7 aponta positivamente para o aumento da produtividade impulsionado pela informática. Porém, é expressiva a posição contrária, mostrando que ainda falta trabalhar bastante para que as empresas tenham a percepção, mínima que seja, de que a informática sempre contribui no aumento da produtividade.

Gráfico 7 - Percepção da contribuição da informática para a produtividade da empresa.

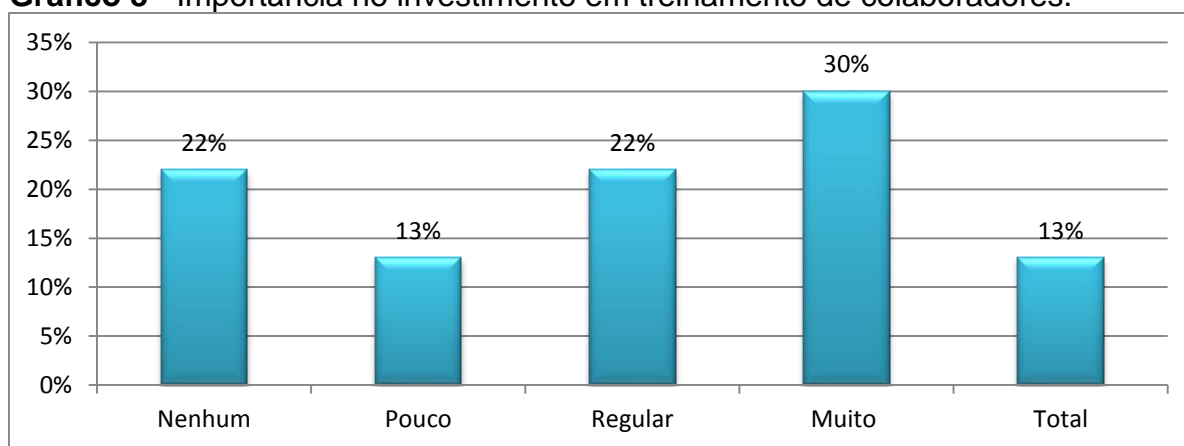


Fonte: Dados da pesquisa.

Todo tipo de treinamento em TI ainda é tido como custo para as empresas de qualquer porte. Apenas as que se conscientizaram da importância da tecnologia no ambiente corporativo valorizam e tratam seus colaboradores como parceiros e sentem a necessidade de investir em treinamento para garantir a qualidade de seu produto e, conseqüentemente, obter lucratividade.

O gráfico 8 aponta certo equilíbrio questão do investimento em treinamento dos colaboradores da organização. Embora as empresas considerem importantes, nem sempre investem em treinamento de informática.

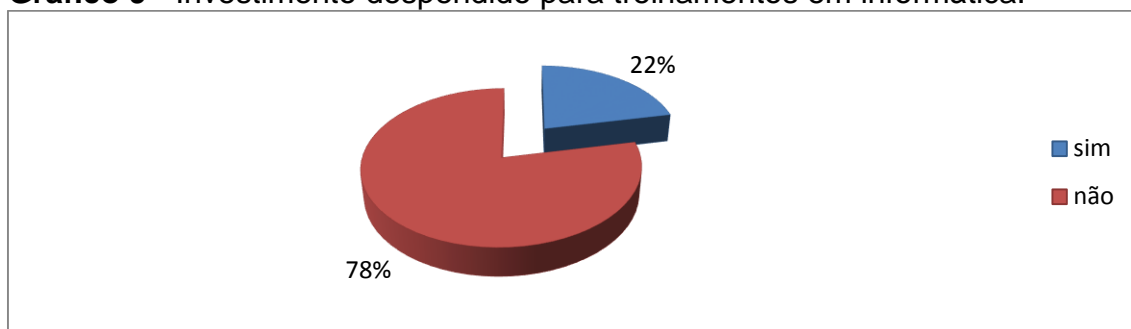
Gráfico 8 - Importância no investimento em treinamento de colaboradores.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os gestores consideram importante o treinamento em informática, porém pouco investem nesta área. Eles preferem a contratação de pessoas que já tenham algum conhecimento na área de informática, sendo isso menos dispendioso para a empresa. A contratação de assistência técnica terceirizada também é uma opção para eventuais problemas na utilização dos recursos.

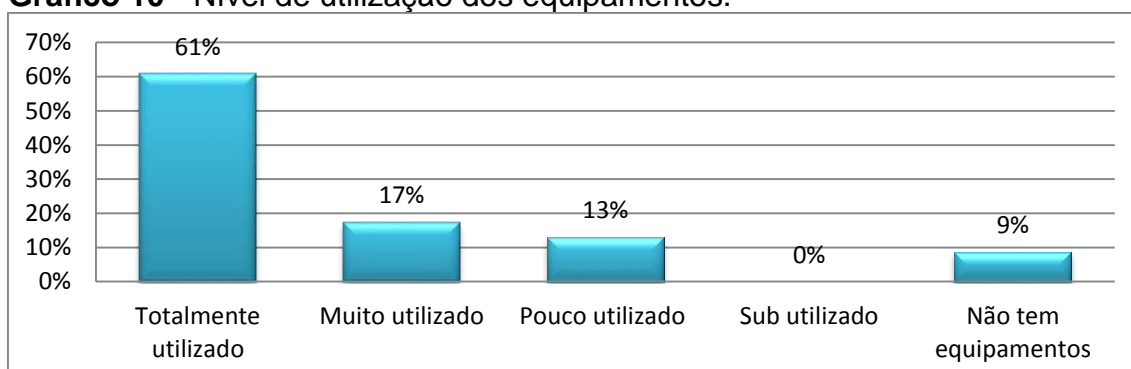
O gráfico 9, demonstra claramente que o investimento em treinamento em informática é baixo, ou seja, o investimento é destinado a outros pontos que geram lucros mensuráveis. O que não acontece efetivamente com a informática é que os lucros não são implícitos, por tanto quando o empresário necessita de um profissional ele dá preferência os que já possuem algum conhecimento na área, ou o treinamento fica a cargo da empresa na qual ele adquiriu o programa de computador.

Gráfico 9 - Investimento despendido para treinamentos em informática.

Fonte: Dados da pesquisa.

Neste gráfico percebe-se que apesar dos gestores acreditarem ser importante o conhecimento na área de TI, não investem em treinamento para os mesmos. De acordo com os dados da pesquisa os funcionários que possuem acesso, ou lidam diretamente com os recursos da tecnologia da informação possuem conhecimento básico na área de informática e todo o treinamento referente a utilização dos sistemas gerenciais é feito pelas empresas que vendem os programas de computador.

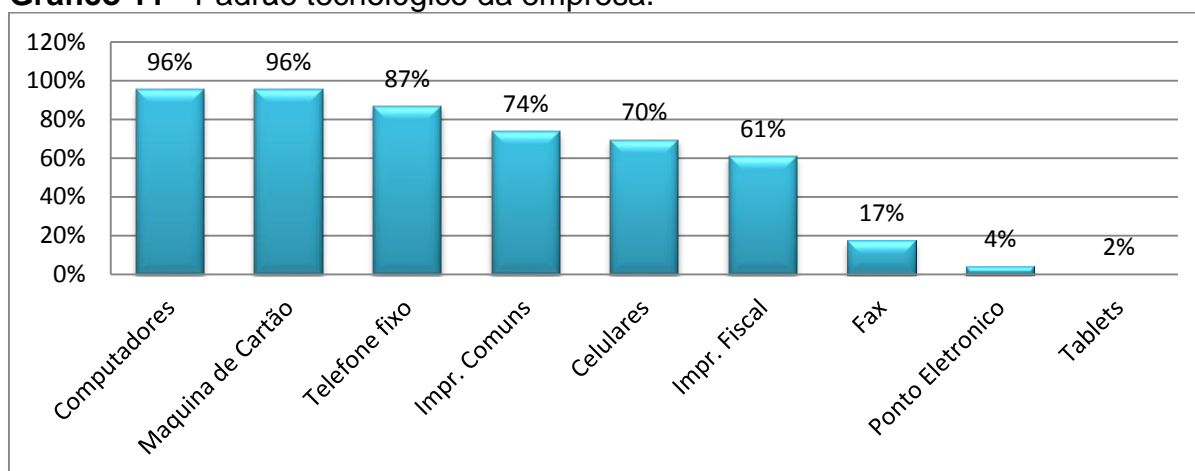
No gráfico 10, é possível visualizar que a maior parte das empresas utilizam totalmente os equipamentos de informática no decorrer do dia, apesar de que, quase há treinamento aos funcionários para que possam desempenhar atividade de gerador de dados informacionais. Isso demonstra que os equipamentos são usados de maneira primária sem muito conhecimento de todas as ferramentas que podem ser utilizadas na gestão das informações dos diversos setores que mesmo uma microempresa possui, como controle de estoques, crediários e outros de nível operacional.

Gráfico 10 - Nível de utilização dos equipamentos.

Fonte: Dados da pesquisa.

Nos dias de hoje, trabalhar com tecnologia obsoleta ou não ter recursos tecnológicos é de igual valor, seja para auxiliar na gestão da empresa seja para cumprir com requisitos legais. O mercado de programas de computadores, o meio externo como clientes e fornecedores, assim como o governo, têm influência decisiva na aquisição de tecnologias e, posteriormente, na atualização das mesmas. Porém, vemos pelo gráfico 11, que a tecnologia de mercado é suficiente para atender às necessidades das microempresas.

Gráfico 11 - Padrão tecnológico da empresa.

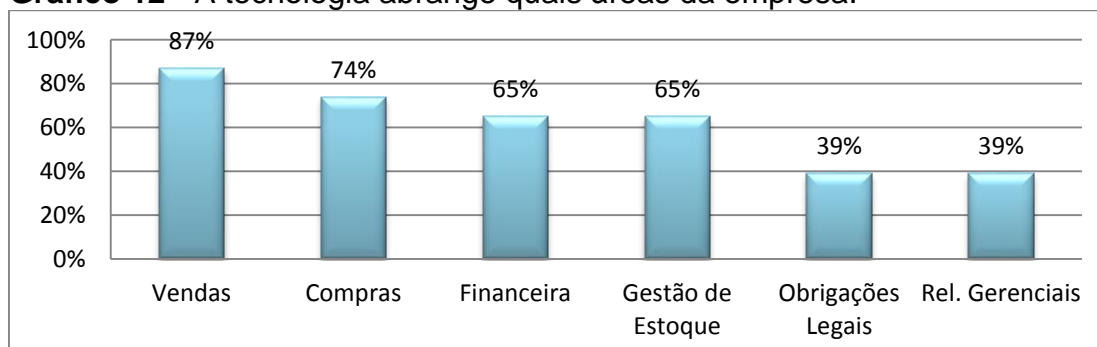


Fonte: Dados da pesquisa.

Em visita as empresas, foi possível ver a tecnologia atuando em todos os departamentos, seja no departamento de compras, gerenciamento de clientes, departamento financeiro e etc.

De acordo com esse cenário, o gráfico 12 mostra que a tecnologia na microempresa está presente em todos os setores da empresa, mas principalmente no setor de vendas.

Gráfico 12 - A tecnologia abrange quais áreas da empresa.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os sistemas utilizados nas microempresas, para que não se torne ocioso, deve passar por alguns requisitos. Primeiramente uma análise deve ser efetuada para a seleção do melhor sistema para o negócio. Esse sistema deve atender aos requisitos estipulados pela gestão e assim ser utilizado em sua totalidade.

O que se observa na pesquisa é a aquisição de programas de computadores para automatização de escritório (pacote Office) e, em outros casos, ferramentas próprias como os programas de gestão empresarial, que auxiliam as empresas na emissão de notas fiscais e cadastramento de produtos para a venda. Porém, com o mínimo de critério para seu desenvolvimento. As empresas puderam selecionar quais os programas utilizados, conforme exibido no gráfico 13.

Gráfico 13 - Sistemas utilizados.



Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação à área administrativa, é crescente o desenvolvimento de softwares de gerenciamento financeiro e de armazenamento dados. O que aumenta a cada dia o nível de confiança na transformação de dados em informações, cada vez mais necessários para os controles empresariais.

3- CONCLUSÃO

Os novos cenários de tecnologia, comunicação e globalização, bem como as mudanças políticas, econômicas e financeiras da realidade brasileira desafiam as empresas a adotar ações estratégicas que lhes garantam capacidade de criar e sustentar vantagens competitivas.

O próprio governo, com sua estrutura enorme, complexa e antiga, percebeu que sem o uso de sistemas informatizados estaria colocando a sua fiscalização e arrecadação em questão. Hoje usa essa poderosa ferramenta para otimizar seus controles, obrigando os contribuintes a se adequarem ao uso de sistemas (por exemplo: nota fiscal eletrônica, SPED contábil³, certificado digital, etc).

Em um ambiente de extrema competitividade no mercado, as MPEs buscam subsídios para melhorar o gerenciamento a fim de obterem maior lucratividade e, com isso, continuarem em operação. Apesar das empresas perceberem a importância de mudar a forma de gestão elas ainda estão presas a forma tradicional de administrar seus negócios ao qual não correspondem às novas e diversas exigências de desempenho.

Esses novos índices de desempenho exigem velocidade, qualidade e precisão no processo de tomada de decisão. Como o modelo tradicional não dispõe desses requisitos, a TI se torna fundamental para auxiliar os gestores a alcançar a eficiência almejada.

O presente estudo teve como objetivo principal identificar importância dos sistemas de informação nas MEs para a tomada de decisão do setor econômicos do comércio varejista de confecção região de Ji-Paraná, no centro comercial da AV. Brasil.

A realidade contextual demonstrou que ainda existe uma grande lacuna entre a percepção do gestor na importância, investimento e uso correto da TI e as satisfações adquiridas no decorrer das atividades desempenhadas.

Na apuração dos resultados, verificou-se que a importância considerada pelos gestores quanto a TI nas MPEs é de aproximadamente 45%, contrastando com o real investimento em treinamento de usuários, que é de 18%. O uso de equipamentos utilizados ao longo do dia chega a 77% (média percentual entre as MEs). Com base nesses dados, é possível questionar se o uso da TI é feito de forma

³ SPED contábil: Sistema Público de Escrituração Digital.

correta e se realmente são maximizados os benefícios e controles que dela são extraídos.

Muitas vezes, os gestores têm expectativas irreais, supervalorizadas pela tecnologia. Eles encontram resistências para mudanças por parte dos usuários e da própria direção da empresa, o que faz com que permaneçam os controles manuais ou semi-informatizados, o que reflete a maioria dos casos. Algumas empresas até possuem bons programas de gestão empresarial porém não utilizam a informação de maneira satisfatória.

A TI influencia os processos de negócios e de gestão à medida que fornece benefícios, tais como a integração funcional, redução das redundâncias (processos desnecessários), auxilia o planejamento da empresa à medida que fornece relatórios mais consistentes, assim como também diminui os riscos nas tomadas de decisão.

De maneira geral, os gestores têm a percepção da importância que a TI oferece na agilidade de processos, na integração funcional e na consistência de informações. Porém, é necessário maior envolvimento da direção da empresa para tornar o processo mais eficiente, investindo em treinamentos de usuários, promovendo ações que incentivem os funcionários a utilizar e extrair o máximo da tecnologia aplicada.

As empresas que utilizam a TI de maneira completa, fazendo uso como suporte para a tomada de decisão e como ferramentas para gestão empresarial e estratégica estão um passo a frente daquelas que ainda não se deram conta das exigências do mercado, de como ser sustentável e de como continuar operando num cenário extremamente competitivo. Dessa forma, é possível analisar o grau de importância da TI buscando subsídios para políticas de fortalecimento das MEs, que se encontram mais vulneráveis no cenário competitivo do mundo dos negócios.

Outras pesquisas ainda se fazem necessárias, devido à importância do tema e à escassez de material encontrado na academia sobre a percepção do gestor que, de forma análoga, mede a eficiência técnica das MEs do universo abordado. Recomenda-se que mais pesquisas sejam realizadas, explorando não só as

empresas de um modo geral como também a visão setorial, que carece ainda mais de informações, e também é interessante saber quais os avanços tecnológicos criados especificamente para este setor.

Como principais limitações encontradas para a execução deste trabalho estão as dificuldades de obtenção de dados da pesquisa devido a resistência de alguns gestores em participar e a confiabilidade dos mesmos.

Diante de todo o contexto tecnológico em que as MEs atualmente estão inseridas, este trabalho contribuiu para uma proposta de reflexão sobre como a TI é percebida, valorizada e utilizada nas MEs. Setor este que movimentam grandes volumes financeiros e que, apesar das constantes mudanças ambientais, se mantém sustentáveis num mercado competitivo, no qual o cliente, a cada dia que passa, é mais exigente.

REFERÊNCIAS

1. ALBERTIN, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. **Tecnologia de Informação e desempenho empresarial**: as dimensões de seu uso e sua relação com os benefícios de negócio. São Paulo: Atlas, 2005.
2. ALECRIM, Emerson. **O que é Tecnologia da Informação (TI)?**. Disponível em: <<http://www.infowester.com/ti.php>> Data de acesso Junho de 2014.
3. CÔRTEZ, P. L. **Administração de sistemas de informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.
4. GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ªed. São Paulo-SP. Editora Atlas, 2007.
5. LAUDON, Khtenne C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de Informação**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.
6. _____. **Sistemas de informação gerenciais**. 5. ed. São Paulo: Prentice hall, 2004.
7. MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 5ª ed. São Paulo-SP: Revista Ampliada 2007.

8. MATTOS, A. C. M. **Sistemas de informação: uma visão executiva**. São Paulo: Saraiva, 2005.
9. MORAES, Giseli Diniz de Almeida; TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; ESCRIVÃO FILHOS, Edmundo. **A Tecnologia Da Informação Como Suporte À Gestão Estratégica Da Informação Na Pequena Empresa**. Revista de Gestão da tecnologia e Sistemas de Informação. Vol.1, Nº 1, 2004,pp 28-44. Disponível em: < file:///c:/user/cliente/dowloads/8-92-pb.pdf
10. O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
11. OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebolças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas, operações**. 10ªed. São Paulo: Atlas, 2005.
12. PRODANOV, Cleber Cristiano, FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.
13. **PORTAL BRASIL** disponível em :<<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2012/02/o-mapa-das-micro-e-pequenas-empresas>. Acesso em maio de 2014.
14. PORTAL PLANALTO a: Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp123.htm. Acesso em 23 de Set. de 2013.
15. _____: Disponível em<<http://www2.planalto.gov.br/imprensa>> Acesso em: 30 ago. 2013. Acesso em 23 de Set. de 2013.
16. REZENDE Denis Alcides; Abreu, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas nas empresas**. 4ªed. São Paulo :atlas, 2006.
17. _____.**Planejamento de sistemas de informação e informática**. 1º ed. São Paulo: atlas, 2003.
18. SACILOTTI, ADANÍ CUSIN. **A Importância da Tecnologia da Informação nas Micro e Pequenas Empresas: um Estudo Exploratório na Região de Jundiá** Faculdade Campo Limpo Paulista – FACCAMP, Programa de Mestrado em Administração, Campo Limpo Paulista – SP, 2011.
19. SANTOS, Aldemar de Araujo. **Informática na empresa**. 4ªed. São Paulo :atlas 2006.

20. SEBRAE, 2013. **Classificação das Mpe's**. Disponível em :<<http://www.sebrae-sc.com.br/leis/default.asp?vcdtexto=4154>>. Acesso em 23 de Set. de 2013.
21. SILVA, Adriano Camiloto; TORRES NETO, Diogo Gonzaga; QUINTINO, Simone Marçal. **Manual do Artigo Científico do curso de Administração**. Cacoal; Unir, 2010.
22. SILVA, Edwin Aldrin Januário da. **A INFORMATIZAÇÃO NAS MPES PAULISTAS** – Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Estado de São Paulo, São Paulo, 2003.
23. SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada á contabilidade: orientações de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses**. 2 Ed. São Paulo: Atlas, 2006
24. SITE SIMPLES NACIONAL: **Tabela do Simples Nacional**. Disponível em:<<http://simplesnacional.org/simples-nacional-2013-tabela.html>>. Acesso em 23 de Set. de 2013.
25. SITE BNDS: Disponível em:< http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Institucional/Apoio_Financeiro/porte.html>. Acesso em 23 de Set. de 2013.
26. STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.
27. TURBAN, E.; RAINER, R.K.; POTTER, R. E. **Introdução a sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007

APÊNDICE

APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO SOBRE O “USO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NAS MICROEMPRESAS”

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Declaro por meio deste termo que concordo em colaborar com a pesquisa “ A tecnologia da informação como suporte à gestão nas Microempresas” desenvolvida pela acadêmica Tisciani Cristina Granzotto, orientada pelo Profº Ms. Adriano Camiloto. Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o processo de pesquisa.

Estando ciente de minha participação eu dato e assino, autorizando a minha participação.

Nome: _____ Data: __/__/____

Objetivo do Questionário

Este questionário tem como objetivo, obter informações sobre a utilização dos recursos de Tecnologia da Informação nas Microempresas do ramo de confecções no centro comercial de Ji-Paraná, Av. Brasil.

Utilização da Informação

As informações obtidas serão mensuradas e analisadas quanto à utilização correta da Tecnologia da Informação e de que forma ela está relacionada à sustentabilidade e à competitividade das Microempresas. Trata-se de uma pesquisa para elaboração de trabalho de graduação na Universidade Federal de Rondônia - Campus Cacoal.

Agradecimentos

Agradecemos a colaboração de todos no preenchimento deste questionário com informações reais e autênticas sobre sua empresa. As informações serão guardadas em sigilo.

Razão Social:**Nome Fantasia:****É classificado como micro empresa****C.N.P.J.:****e-mail:****Endereço:****Telefone:****Responsável pela Informação:****Quantidade de funcionários:****Quantidade de funcionários que se utilizam da Tecnologia da Informação:**

1) Tem acesso à Internet?

() sim () Não

2) Qual o grau de importância que a informática assumiu dentro da empresa para melhoria (desempenho) desta? (Dê uma nota de 0 a 10)

R_

3) Qual o grau de dependência da empresa em relação a informática?

() nenhum () pouco () regular () muito () total

4) Qual o grau de importância que a informação oferecida pela tecnologia representa para tomada de decisões?

☐ nenhum ☐ pouco ☐ regular ☐ muito ☐ total

5) O que o investimento em informática representa para a empresa?

☐ Importante ☐ Exigência de mercado

☐ Custo ☐ Dispensável

☐ Fundamental

6) Qual o grau de eficiência da tecnologia nas atividades internas da empresa?

☐ não é suficiente ☐ muito eficiente

☐ pouco eficiente ☐ Totalmente eficiente

☐ médio eficiente

7) Qual o grau de satisfação da Diretoria frente ao resultado proposto pela tecnologia aplicada?

☐ nenhum ☐ pouco ☐ regular ☐ muito ☐ total

8) Você identifica alguma dificuldade por parte dos funcionários em reação a utilização dos equipamentos e sistemas de informação?

☐ sim ☐ não

Se SIM, quais os problemas identificados?

R_

9) A informática contribui para aumento da produtividade na empresa?

☐ Sim ☐ Não

Se “SIM” qual a porcentagem de aumento?

☐ 0 a 25% ☐ 25% a 50% ☐ 50 a 75% ☐ 75 a 100%

10) Qual o grau de importância que a empresa considera no investimento em treinamento de funcionários em informática?

☐ nenhum ☐ pouco ☐ regular ☐ muito ☐ total

11) A empresa realiza treinamento aos funcionários na área de TI?

☐ Sim ☐ Não

Se “SIM” com que frequência:

☐ nenhum ☐ pouco ☐ regular ☐ muito ☐ sempre

12) Qual o nível de utilização dos equipamentos de informática (computadores e impressoras) ao longo do dia?

☐ Totalmente utilizado

☐ Sub utilizado

☐ Muito utilizado

☐ Não tem equipamentos de informática

☐ Pouco utilizado

13) Quais e quantos equipamentos utilizados na área de TI a empresa possui:

☐ computadores ____

☐ impressora comum ____

☐ impressora fiscal ____

☐ telefone fixo ____

- ☐ fax ____
☐ tablets ____
☐ maquina de cartão ____
- ☐ ponto eletrônico ____
☐ outros ____

14) A tecnologia abrange quais áreas da empresa?

- ☐ financeira
☐ vendas
☐ Relatório gerenciais
☐ compras
- ☐ obrigações legais
☐ gestão de estoques
☐ outras

15) Quais os sistemas utilizados?

- ☐ Softwares aplicativos de mercado (Pacote Office ou similar)
☐ Sistemas de Gestão e Administração
 - ☐ Faturamento, Contas a pagar/receber, Contabilidade
 - ☐ Compra/Vendas
 - ☐ Controle de Estoque
 - ☐ Outros. Especifique:

☐ Nenhum

16) Qual o nome do software e o valor de aquisição?

R_

17) Como o sistema de informação foi adquirido?

- ☐ foi indicação
☐ foi feita pesquisa
☐ foi abordagem do fornecedor
- ☐ foi por meio de propaganda
☐ internet
☐ outros. Qual meio?

18) É cobrada taxa de mensalidade? Qual o valor?

R_

19) A empresa na qual foi adquirida o programa, atualiza com que frequência o programa?

R_

20) Qual o grau de satisfação relativo ao programa utilizado?

- ☐ nenhum ☐ pouco ☐ regular ☐ muito ☐ total

21) Comentários adicionais (se quiser fazer alguma colocação não contemplada nas questões acima relacionadas a Tecnologia da Informação / Informática):

R_